

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°49 - janvier/février 2017

La Lettre des CCSPL est une lettre d'information éditée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies - FNCCR

Aide à la mobilité bancaire et secteur public local

La Lettre des CCSPL entend apporter un éclairage sur le fonctionnement des commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL), la gestion publique en général et les droits des usagers-consommateurs, ainsi que des informations d'actualité sur les divers services publics gérés localement, au titre desquels figurent les services publics organisés par les adhérents de la FNCCR.

Créée en 1934, la FNCCR est une association regroupant plus de 600 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, de communications électroniques, de valorisation des déchets.



SERVICES PUBLICS LOCAUX
DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU,
DE L'ENVIRONNEMENT ET
DES E-COMMUNICATIONS

Depuis le 6 février 2017, un nouveau service d'aide à la mobilité bancaire est mis en œuvre en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer. Désormais, un client qui souhaite changer d'établissement bancaire dispose de la faculté de signer un mandat de mobilité avec sa nouvelle banque, qui se chargera à sa place de prévenir les émetteurs de prélèvements et de virements récurrents de son changement de domiciliation bancaire.

Suite à ce signalement, les émetteurs de virements ou de prélèvements sont tenus d'informer dans un délai de 10 jours maximum (20 jours pour les prélèvements jusqu'au 21 avril 2017) le client ayant bénéficié de ce service de mobilité

de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte bancaire et de la date, si elle est déterminable, à compter de laquelle les opérations concernées seront exécutées sur ce nouveau compte.



S'agissant des modalités de gestion des informations de mobilité bancaire par les collectivités locales et leurs établissements publics, la Banque de France transmettra l'ensemble des flux de mobilité destinés aux émetteurs de vire-

ments et de prélèvements aux comptables publics. Ces derniers transmettront ensuite cette information à chaque collectivité et/ou établissement public local concerné par une mobilité bancaire, à qui il reviendra d'informer l'utilisateur (ou l'agent). Cette information devra se faire dans un délai de 10 jours maximum (20 jours pour les prélèvements jusqu'au 21 avril 2017) à compter de la date figurant sur les éditions « mobilité » transmises par les comptables publics.

Cf. Note de la DGFIP/Services des collectivités locales - février 2017 : www.collectivites-locales.gouv.fr/mise-oeuvre-service-daide-a-mobilite-bancaire-dans-secteur-public-local

Travaux de rénovation thermique : vigilance !

Suite à une nouvelle enquête, la DGCCRF dénonce les pratiques commerciales déloyales des professionnels du secteur de la rénovation thermique. Elle relève par ailleurs un taux d'anomalie particulièrement élevé : dans plus d'un établissement sur deux au moins une anomalie a été constatée. En outre, il semblerait que l'obtention du label « RGE » ne garantisse toujours pas l'absence de pratiques commerciales trompeuses de la part des entreprises de cette filière (cf. à ce sujet *Les Lettres des CCSPL* n°34 et 42).

Dans ces conditions, et alors que de nombreux acteurs du secteur de l'énergie multiplient

les messages d'alerte sur leur site internet dénonçant des pratiques de démarcheurs usurpant leur identité (cf. Commission de régulation de l'énergie, Médiateur national de l'énergie, ADEME, ...), il convient de faire preuve de la plus grande prudence en cas de sollicitations par des professionnels du secteur de la rénovation thermique et des énergies renouvelables.

Des centres de ressources repartis sur le territoire, en capacité de délivrer des informations objectives - et non facturées - concernant la pertinence des travaux à entreprendre en ce domaine, sont à disposition du grand public dans, notam-

ment, les Espaces info Energie soutenus par les collectivités et leurs groupements, membres du réseau Rénovation info service.

Annuaire des Points rénovation info service mis en ligne par les pouvoirs publics cf. www.renovation-info-service.gouv.fr/trouver-un-conseiller/step1



Le nombre d'internautes en France progresse mais...

Selon le dernier baromètre du numérique réalisé par le Crédoc à la demande du Conseil général de l'économie (CGE), de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et de l'Agence du numérique, le nombre de personnes déclarant ne pas se connecter à internet diminue en 2016. De fait, **13% des personnes interrogées dans le cadre de cette enquête déclarent ne jamais se connecter à internet alors qu'elles étaient 16% dans cette situation en 2015** (population de 12 ans et plus).

Parmi ces 87% d'internautes, il convient de préciser que 74% se connectent tous les jours et 4% moins d'une fois par semaine : 17% des Français sont donc soit des « déconnectés », soit des internautes occasionnels. Mais derrière ces chiffres se cachent de profondes disparités liées à l'âge, au niveau de diplôme ainsi qu'aux revenus. De fait, **près de la moitié des non diplômés (48%) déclarent ne jamais se connecter à internet, ainsi que 39% des retraités et 52% des plus de 70 ans**. Par ailleurs, alors que plus de 90% des 18-39 ans se connectent tous les jours, ce chiffre tombe à 60% pour les 60-69 ans et à 31% pour les plus de 70 ans. Les « non-diplômés » sont quant à eux à 40% des internautes quotidiens, alors que 88% des diplômés du supérieur se déplacent quotidiennement sur la toile.

Ces différences - et d'autres encore, telle la taille du foyer par exemple - se retrouvent également dans les résultats de l'étude relatifs aux équipements permet-

tant de se connecter à internet ainsi qu'aux usages.

De fait, alors que le taux d'équipement en smartphone a progressé de façon conséquente entre 2015 et 2016, avec près de deux tiers des Français équipés en 2016 (65%) contre 58% en 2015, 80% des plus de 70 ans n'en disposent toujours pas ainsi que 58% de la classe d'âge 60-69 ans, alors que 95% des 18-24 ans sont équipés d'un smartphone. En outre, si 79% des diplômés du supérieur possèdent un tel équipement, c'est la situation inverse pour 66% des personnes ne disposant d'aucun diplôme. Enfin, autre point à signaler, le caractère relativement stable du taux d'équipement en ordinateur à domicile depuis 2012 (82% en 2016 - 81% en 2012).

Le volet usage du baromètre du Crédoc révèle ce même type de corrélation. Si la moyenne de réalisation des démarches administratives ou fiscales en ligne est de 62%, seuls 30% des non diplômés se sont lancés dans ce type de démarches en 2016. Il ressort par ailleurs des résultats de l'étude qu'environ 25% des adultes (population de 18 ans et plus) se sentent incapables d'entreprendre sans accompagnement de telles démarches (environ 15% sont en incapacité totale de le faire et environ 10% se sentent en capacité de le faire avec de l'aide).

Alors que la dématérialisation des services publics s'accélère, il convient de prendre en compte cette réalité par des mesures d'accompagnement appropriées afin de garantir le respect du principe d'égalité d'accès des usagers aux services

publics car si cette dématérialisation peut constituer un progrès pour faciliter l'accès aux services publics, elle peut devenir également un obstacle pour d'encore trop nombreuses personnes. Le Défenseur des droits, Jacques Toubon, commentait d'ailleurs en ce sens les résultats d'une enquête réalisée avec l'Institut national de la consommation (INC) relative à l'impact de la dématérialisation sur l'accès aux services publics : *« internet facilite l'accès aux droits mais pas pour tous. La fracture numérique éloigne encore davantage un public vulnérable de son accès à l'information, c'est pourquoi il faut offrir des modalités d'information variées et conserver des lieux d'accueil physique »* (cf. rapport thématique : Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics sur le site du défenseur des droits - www.defenseurdesdroits.fr).



Parmi les initiatives en faveur de l'inclusion numérique, à signaler les actions conduites par l'association Emmaüs connect, qui intervient dans des points d'accueils dédiés ou via des structures de l'action sociale afin d'accompagner les personnes en difficulté numérique dans leur parcours: offres solidaires portant sur l'équipement et la connexion, outils pédagogiques, ... (cf. <http://emmaus-connect.org/>).

Méthanisation des déchets ménagers et des boues d'épuration

La méthanisation est un mode de valorisation de matières organiques que l'on retrouve majoritairement dans le secteur agricole. Les collectivités et leurs groupements gestionnaires des services de traitement des eaux ou des déchets peuvent mettre à profit cette technique pour valoriser les boues issues des stations d'épuration des eaux usées et les déchets ménagers. La méthanisation permet un double bénéfice de valorisation organique (production de « digestat » qui peut être utilisé comme engrais après traitement) et énergétique avec la production de biogaz. Ce dernier, après

épuration et enrichissement, peut lui-même être valorisé sous diverses formes, dont la production de chaleur, d'électricité ou l'injection dans le réseau de gaz naturel.

514 installations de méthanisation opérationnelles ont été recensées en France par l'ADEME en février 2017 (fin 2011 on en dénombrait environ 200). Parmi celles-ci, on compte 88 installations valorisant des boues urbaines et seulement 16 installations liées au traitement des déchets ménagers. La programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE), qui fixe

les grandes lignes de la politique énergétique en France, prévoit un large développement de cette filière, qui devrait conduire selon l'ADEME à plus que tripler le nombre d'unités existantes avec un objectif attendu de 1 700 unités de méthanisation à l'horizon 2023.

Pour en savoir plus voir l'avis de l'ADEME sur la méthanisation de novembre 2016 cf. www.ademe.fr/avis-lademe-methanisation

La Lettre des CCSPL est une lettre d'information éditée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies